

GAMA TM-INTELLIGENT GUIA DE VENDAS



PREPARADA
PARA A WEB



RENTÁVEL



MOBILIDADE

DESIGN ELEGANTE
E COMPACTO



UM PASSO À FRENTE NOS SISTEMAS DE PONTO DE VENDA



EPSON[®]
EXCEED YOUR VISION

Índice

Introdução e enquadramento do mercado	02
Qual o público-alvo?	03-04
Proposta de valor	05-06
Possíveis aplicações	07-08
Funcionalidades e tecnologia	09-10
Gama de produtos e vantagens para o revendedor	11-12
Cenários de exemplo	13-18
Perguntas e Respostas	19

Alterar a forma como os clientes desenvolvem a actividade

As mudanças de hábitos de consumo, nas lojas e online, alteraram a forma como os revendedores interagem e comunicam com os consumidores.

Para fazer face a estas mudanças, os revendedores procuram formas de manter os clientes na loja através da melhoria da experiência e de um maior nível de assistência.

A implementação da mais recente tecnologia poderá permitir aos revendedores atrair e fidelizar os clientes e, ao mesmo tempo, conceber sistemas mais flexíveis para o futuro.

Com a Gama TM-Intelligent, a Epson tornou tudo isto possível.

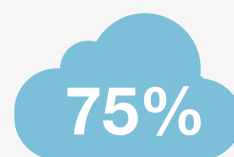
Este guia contém:

- Segmento de mercado: POS tradicional versus nova geração
- Gama de produtos e estratégia de venda
- Cenários na loja
- Perguntas e respostas para ajudar a responder rapidamente a perguntas comuns dos clientes

Este guia ajudá-lo-á a melhor compreender a Gama TM-Intelligent, a conhecer o valor potencial para os seus clientes e clientes potenciais e a encontrar oportunidades para eles nas suas contas e mercados.



Sabia que...?



75% dos revendedores planeia adoptar POS de informática em cloud nos próximos 5 anos

(Coleman Parkes, 2013)



Para evitar filas de espera, 21 milhões de clientes por ano procuram outros locais de venda

(relatório YouGov 2012)



20% das pessoas admite abandonar uma fila de espera após 3 ou menos minutos de espera

(Coleman Parkes, 2013)

36% dos revendedores perde até 1 hora por semana devido a tempo de inactividade do POS



52 horas por ano = Perda da oportunidade de cinco dias úteis de receitas

(Coleman Parkes, 2013)

QUAL O PÚBLICO-ALVO?

Uma pequena loja, uma grande rede de comercialização e uma cadeia de hotéis têm em um objectivo em comum: melhorar e simplificar o processo de transacção.

Identificámos os requisitos em cada um dos segmentos.

Em termos de adopção de tecnologia, o mercado de retalho e hotelaria pode ser dividido nos seguintes segmentos.

Utilizadores de POS tradicionais

Hoje em dia, estes clientes têm necessidades bem definidas em termos de duração da transacção e de espaço para a transacção. Não planeiam uma integração em dispositivos móveis.

Utilizadores de POS tradicionais que procuram um factor diferenciador

Estes clientes têm necessidades semelhantes às dos utilizadores de POS tradicionais, mas enfrentam maior concorrência dos novos canais online. Não estão disponíveis para substituir a plataforma actual, mas poderão acrescentar novas funcionalidades.

Requisitos

- Pequeno espaço para POS
- Rápido e fácil de implementar
- Redução da formação da equipa
- Melhoria da gestão de transacções nos momentos mais atarefados
- Facilidade de integração dos novos serviços
- Melhoria da experiência do cliente
- Publicidade e promoções personalizadas
- Energeticamente eficiente

Requisitos

- Integração e informações em tempo real em todas as lojas
- Pequeno espaço para POS
- Facilidade de integração dos novos serviços
- Redução das filas e dos tempos de espera
- Dispositivo POS elegante
- Solução integrada
- Melhoria da gestão de transacções nos momentos mais atarefados
- Melhoria da experiência do cliente
- Atendimento na loja
- Venda guiada
- POS em tablet

Pequena loja

Mercearia

Centro comercial



Loja de conveniência



Hotelaria

Grande rede de comercialização

Requisitos

- Velocidade do serviço
- Eliminação das filas de espera
- Resposta rápida às mudanças de menus
- Melhoria da experiência do cliente
- Os clientes podem utilizar os próprios dispositivos móveis

Utilizadores que já iniciam a migração para dispositivos móveis

Estes clientes já iniciaram a implementação de aplicações móveis para melhorar a experiência de cliente. Consoante a situação, optarão por uma substituição e/ou pela co-existência com a infra-estrutura POS.

Puros utilizadores de POS na Web

Estes clientes estão na última fase da migração da tecnologia e adoptam aplicações Web puras (ou poderão fazê-lo brevemente). Devido à adopção da cloud, não estão comprometidos com qualquer hardware particular, e é fundamental uma plataforma que ofereça acesso total a serviços na cloud.

Requisitos

- Flexibilidade da infra-estrutura
- Pequeno espaço para POS
- Redução das filas e dos tempos de espera
- Vendas assistidas

PROPOSTA DE VALOR

REQUISITOS DE MERCADO

Utilizador final

- Melhorar a experiência do cliente
- Reduzir os custos

ISV

- Diferenciar cada solução
- Reduzir o tempo e os custos de desenvolvimento
- Plataforma fiável e fácil de integrar

VAR/Revendedor

- Parceiro de confiança
- Acrescentar valor com serviços adicionais
- Diferenciar cada solução

Aproveitar a mobilidade

- Os colaboradores podem deslocar-se na loja com dispositivos móveis para melhorarem a experiência de compra dos clientes
- Melhore a eficiência e os sistemas de TI através da capacidade de controlo dos periféricos POS e das impressoras portáteis e de bancada TM existentes
- Os gestores podem controlar remotamente as registadoras através de dispositivos móveis ou consultar os dados de transacção em tempo real
- Os clientes podem utilizar os próprios dispositivos inteligentes pessoais



Concebida para o retalho

- Minimizar o TCO
- Flexibilidade (cópia de segurança e funcionamento local de dados independentes da rede)
- Maximizar o espaço de bancada graças ao design integrado
- Facilidade de manutenção
- Facilidade de integração

Flexibilidade

- Stock de encomendas
- Obtenha dados sobre os clientes através do controlo e da monitorização das ofertas e do desempenho
- Forneça aos clientes informações personalizadas de apoio às vendas
- Utilize o software ou o fornecedor de serviços à sua escolha, sem restrições em termos de plataforma
- Acrescente facilmente serviços adicionais
- Suporte aplicações Windows POS legadas sem compromisso



Uma ponte para o futuro

- Os dispositivos TM-Intelligent foram concebidos para coexistir em diferentes ambientes e para funcionar com aplicações nativas e baseadas na Web

FACTORES DE DIFERENCIAÇÃO DA EPSON

Utilizador final

- Mobilidade
- Flexibilidade e escalabilidade
- Concebida para o retalho

ISV

- Facilidade de desenvolvimento e integração
- Comunidade de ISVs

VAR/Revendedor

- Facilidade de integração de serviços adicionais
- Ajudar os clientes a fazer face aos desafios do ambiente empresarial da actualidade

Epson

Líder europeu no fabrico de impressoras POS. Líder de mercado com reputação de criação de impressoras POS fiáveis e de qualidade.



*Source: Interconnection Consulting 2013

POSSÍVEIS APLICAÇÕES

A proposta de valor da Epson TM-Intelligent é simples: ajudar os revendedores a melhorar a experiência do cliente e a diferenciar a solução.

A arquitectura POS tradicional está centrada unicamente na transacção e não foi concebida para ser flexível, o que causa um aumento dos custos e uma perda de competitividade. Mas a nova arquitectura orientada para o serviço disponibilizada pela Gama TM-Intelligent permite aos revendedores usufruir das vantagens da informática em cloud e aproveitar a tecnologia móvel ou BYOD para cativar verdadeiramente os clientes.

Seguem-se alguns desafios frequentes para os retalhistas. Descubra como a Gama TM-Intelligent pode fazer a diferença.

Gestão de stocks

Um cliente está a comprar novas roupas. Gosta de determinada camisa, mas não consegue encontrar o tamanho certo. E gostaria de ver em tempo real se existe em stock noutra loja.



Com a TM-Intelligent, os colaboradores podem ficar junto do cliente e utilizar um tablet PC para ligar a uma aplicação baseada na Web que integra todas as lojas na cadeia para mostrar dados de disponibilidade e de stock online. A loja não precisa de hardware adicional nem está limitada a uma plataforma específica.

Vendas assistidas

Um cliente está a comprar um televisor. Pede informações sobre o produto, pelo que o vendedor tem de deslocar-se a um computador localizado no corredor ao lado para obter as informações.

O vendedor tem de deixar o cliente sozinho ou de afastar o cliente do produto que pretende comprar.



A Gama TM-Intelligent pode comunicar directamente com dispositivos móveis, uma vez que inclui todo o software necessário graças à tecnologia ePOS. O vendedor pode ficar junto do cliente e utilizar um tablet com uma interface gráfica apelativa para lhe mostrar especificações técnicas e informações sobre os preços e opções disponíveis. Isto permite simplificar o processo para o mPOS.

Aceitar pedidos

Um cliente está de férias com a família sentado à beira da piscina do hotel. Quer pedir uns refrescos no bar da piscina, mas não quer deixar as crianças sozinhas.



O hóspede acede a uma aplicação baseada na Web disponibilizada pelo hotel/bar a partir de qualquer local no hotel através do smartphone - nem sequer exige instalação. Os hóspedes utilizam os dispositivos móveis para ver o menu e pedir refrescos. O pedido é impresso automaticamente na cozinha e a transacção é realizada rapidamente. Todo o processo é acelerado.

Localização

Um cliente está numa grande superfície comercial e procura determinado artigo. A loja é muito grande e vende muitos tipos de produto diferentes, pelo que o cliente tem dificuldade em localizar o artigo em concreto.



Os vendedores utilizam um tablet para simplificar o processo, o que lhes permite localizar facilmente o artigo e imprimir um mapa para o cliente.

Estes argumentos fortalecem a proposta de valor da gama Epson TM-Intelligent:



Uma nova plataforma que dá ao revendedor a capacidade para tirar o máximo partido da informática em cloud

EPSON



Tirar partido da tecnologia móvel e da inovação de terceiros, independentemente da marca ou do sistema operativo



Concebida especificamente para o ambiente de retalho



Suportada pelo líder de mercado europeu de impressoras POS com reputação de qualidade e fiabilidade



Nova tecnologia a criar novas oportunidades

E se...

- Pudesse eliminar as filas e os tempos de espera
- Pudesse chegar a um restaurante, sentar-se à mesa e alguém simplesmente lhe trouxesse logo o seu prato
- A sua empresa conseguisse servir mais clientes, gerisse melhor os picos de actividade e, ao mesmo tempo, reduzisse as despesas gerais com os funcionários



Suponha que...

- Podia reafectar os colaboradores que trabalham ao balcão para gerir a experiência do cliente
- Podia interagir com os clientes e ajudá-los a comprar aquilo que necessitam



Imagine que...

- Os seus clientes podiam utilizar os próprios dispositivos para navegar e efectuar transacções
- Podia tirar partido de todas as vantagens em termos de eficiência de um sistema POS baseado na Web com a fiabilidade de um sistema integrado local, independente de uma ligação à Internet contínua
- Podia fazê-lo sem um PC e sem os requisitos de alimentação, suporte e manutenção que implica
- Podia libertar espaço de bancada actualmente ocupado com equipamento POS volumoso



A Gama TM-Intelligent Range foi concebida para se alterar, adaptar e dimensionar, pelo que é a plataforma perfeita para transformar esta visão do retalho do futuro na realidade de hoje.

Concebida para o retalho

- Design integrado com uma impressora de recibos, processador e armazenamento integrados numa única estrutura
- Elimine o tempo de inactividade com a cópia de segurança de dados local incorporada
- Baixo consumo energético para um TCO mais baixo



Aproveitar a mobilidade

- Os revendedores podem disponibilizar um ecrã de cliente que mostra os recibos do cliente e os dados de CRM, como as promoções e as informações dos cartões de cliente
- Dispositivos móveis fáceis de integrar graças à concepção do software – não são necessários controladores ou PC



Flexibilidade

- Controle os periféricos, como leitores de códigos de barras e ecrãs de cliente (dispositivo ePOS)
- Controle as impressoras de recibos TM existentes através da rede
- Implemente programas de fidelidade e recibos electrónicos com o mínimo esforço de desenvolvimento



Uma ponte para o futuro

- Os dispositivos TM-Intelligent foram concebidos para co-existir com as aplicações POS existentes



Para tirar partido deste novo ambiente, é necessário compreender as mudanças nas tendências de POS que implicam a mudança de uma arquitectura rígida e tradicional para uma arquitectura flexível centrada na prestação de um serviço ao cliente.

POS tradicional versus POS orientado para o serviço

Tradicional	Orientado para o serviço
<p>Orientado para a funcionalidade</p>	<p>Orientado para o processo</p>
<p>Concebido para durar</p>	<p>Concebido para se adaptar</p>
<p>Hardware e software associados</p>	<p>Hardware e software independentes</p>
<p>Orientado para dispositivos</p>	<p>Orientado para a comunicação</p>

GAMA DE PRODUTOS E VANTAGENS PARA O REVENDEDOR

QUE PRODUTOS VENDER

Se um revendedor procura utilizar software existente

Vender as Série TM-DT

- Elimina a necessidade de um PC porque o software pode ser executado na impressora
- Está preparada para o futuro, é flexível, ocupa pouco espaço e é energeticamente eficiente
- Simplifica a integração de novos serviços

CLIENTE-ALVO: Comércio de rua



Se um revendedor procura utilizar software existente e acrescentar serviços adicionais

Vender as Série TM-DT

- Elimina a necessidade de um PC
- As aplicações locais podem co-existir com os serviços na cloud

CLIENTE-ALVO: Pequenas lojas e pequenos a médios revendedores



Impressoras portáteis



Impressoras

Ideal para ambientes de retalho exigentes

**TM-P20,
TM-P80,
TM-P60II
e cortador**

Características

- Impressora de recibos portátil
- Ideal para filas nos momentos mais atarefados
- Robusta e resistentes às pequenas pancadas

Impressoras inteligentes



Impressoras

Investimento de baixo custo e preparado para o futuro

**TM-T88V-iHub
TM-T70-iHub
FP-90III**

Características

- Imprima a partir de qualquer tablet ou smartphone
- Permite controlar periféricos, como caixas registadoras, leitores de códigos de barras e teclados, além de outras impressoras Epson TM
- Permite aos clientes utilizar os próprios dispositivos móveis

Terminais inteligentes



Impressoras

Uma plataforma totalmente integrada

**TM-T88V-DT,
TM-T70II-DT,
TM-H6000IV-DT**

Características

- Terminal POS portátil
- Pode ser executado a partir da maioria das aplicações de retalho, baseadas na Web ou em PC
- Pode controlar qualquer periférico graças à capacidade de instalar controladores no terminal

Porquê vender dispositivos Epson TM-Intelligent?

Trabalha em equipa com a Epson. Somos líder de mercado na Europa com reputação de criação de impressoras POS fiáveis e de qualidade.



Aumenta as margens através da oferta de serviços próprios ou de software que queira vender.

Passa a ser um consultor de confiança através da apresentação de uma alternativa mais económica para ajudar os seus clientes a fazer face aos desafios do ambiente de retalho actual.

Para saber mais, participe no módulo de formação online na plataforma www.training.epson.eu

QUE PRODUTOS VENDER

Se um revendedor estiver a usar uma solução POS portátil

Vender a Série TM-DT ou TM-iHub

- Elimina a necessidade de um PC e permite controlar os periféricos
- A TM-DT oferece redundância offline para total flexibilidade para, mesmo que a rede esteja inactiva, as vendas não pararem
- Permite utilizar tablets e smartphones como terminais POS portáteis e permite aos clientes utilizar os respectivos dispositivos inteligentes

CLIENTE-ALVO:
Pequena loja, Hotelaria,
Loja de conveniência

Se o revendedor procura tirar partido das aplicações baseadas na Web com um orçamento limitado

Vender a Série TM-iHub

- Permite a interacção flexível com os clientes através de aplicações baseadas na Web
- Permite aos clientes utilizar os próprios dispositivos móveis
- Trata-se de um investimento preparado para o futuro de baixo custo

CLIENTE-ALVO:
Pequena loja, Hotelaria

CENÁRIOS

Seguem-se alguns cenários que o ajudarão a melhor compreender o modo como a Gama TM-Intelligent se adequa a diferentes ambientes de retalho

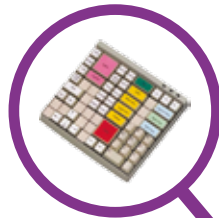
Mercearia:

Mercearia, Loja de conveniência e Estações de serviço



A melhor solução:

Solução POS baseada em PC com TM-H6000IV-DT, TM-T88V-DT ou TM-T70II-DT



Teclado



Terminal de pagamento

Dispositivo inteligente
(com flexibilidade incorporada)



Ecrã POS



Caixa registadora



Balanças



Leitor de códigos de barras



Ecrã do cliente



Dispositivo para gestores (Gestor de POS ou loja)

Gestor de loja

- Receitas totais
- Número de transacções
- 10 maiores vendas

Autorização do gestor

- Anulações de linhas



Ecrã de cliente (Fixo)

Dados de recibos

- Igual ao ecrã POS

Informações promocionais/CRM (ecrã adicional com conteúdo dedicado para o cliente)

- Cartões de cliente
- Promoções
- Dias especiais
- Publicidade

O mercado de produtos alimentares precisa de uma solução POS compacta de alto desempenho na caixa.

A TM-DT é a escolha ideal devido às capacidades de armazenamento e CPU internas, bem como ao design multifunções integrado. Permite controlar os periféricos POS, como caixas registadoras, leitores de códigos de barras e balanças.

Além das plataformas tradicionais, a tecnologia ePOS oferece vantagens adicionais.

Os revendedores podem ligar um ecrã de cliente dedicado (ecrã digital) para mostrar dados relevantes como o conteúdo dos recibos, promoções e anúncios.

Os gestores de lojas podem utilizar dispositivos móveis para ter uma visão em tempo real das receitas e do número de transacções. Os dispositivos móveis também podem ser utilizados de forma interactiva, como aprovar artigos invalidados.

As bases de dados da loja podem ser sincronizadas com a impressora e o servidor da loja.

Cadeias de lojas especializadas:

Bricolage, Moda,
Perfumaria e
Grandes armazéns



A melhor solução:
Terminais POS inteligentes completos com
TM-H6000IV-DT, TM-T88V-DT ou TM-T70II-DT



Dispositivo de vendas móvel

Fornecedores de lojas

- Vídeo do produto, especificações
- Informações sobre o stock
- Preparação de pedidos (QR)

Ecrã de cliente (Fixo)

Dados de recibos

- Igual ao ecrã POS

Informações promocionais/CRM (ecrã adicional com conteúdo dedicado para o cliente)

- Cartões de cliente
- Promoções
- Dias especiais
- Publicidade

Impressora portátil

Impressora de rede



Dispositivo para gestores (Gestor de POS ou loja)

Gestor de loja

- Receitas totais
- Número de transacções
- 10 maiores vendas

Autorização do gestor

- Anulações de linhas

Os revendedores podem melhorar significativamente a experiência dos clientes ajudando-os no momento da compra, adicionando novo POS nos horários mais atarefados e concretizando vendas em qualquer ponto da loja e não apenas nas caixas tradicionais.

A Série TM-DT permite integrar dispositivos móveis e periféricos POS numa única unidade integrada.

Os dispositivos móveis podem funcionar como terminais POS plenamente funcionais, com o mesmo aspecto que as aplicações tradicionais. As transacções podem ocorrer em qualquer ponto da loja. A formação é simplificada e os custos são reduzidos.

Os gestores de lojas podem utilizar dispositivos móveis para ter uma visão em tempo real das receitas e do número de transacções. Os dispositivos móveis também podem ser utilizados de forma interactiva, por exemplo, para aprovar artigos inválidos.

Os ecrãs de cliente dedicados mostram dados relevantes como o conteúdo dos recibos, promoções e anúncios.

Quando combinadas com as nossas impressoras portáteis, como a Epson TM-P80, as transacções podem ser realizadas em qualquer ponto da loja para reduzir as filas de espera e melhorar a experiência de cliente global.

Hotelaria:

Restauração
rápida,
Restaurantes,
Bares e Hotéis



A melhor solução:

Solução POS em tablet com a Série TM-iHub



Tablet portátil

Fornecedores

- Aceitar pedidos
- Aceitar pagamento

Impressora portátil



BYOD

Dispositivo móvel para consumidor

- Pedidos do menu através de códigos QR



Ecrã de cliente (Fixo mas interactivo)

- Controlo de pedidos
- CRM
- Promoções
- Publicidade



As soluções POS baseada em tablet podem ser disponibilizadas com a TM-iHub.

Seja com soluções baseadas na Web ou em aplicação, o sector hoteleiro beneficiará da utilização de dispositivos móveis para melhorar a experiência dos clientes.

Os dispositivos de introdução de pedidos comunicam directamente com qualquer impressora TM (impressoras de recibos, portáteis, de cozinha e de bar.

Os gestores têm todas as informações ao seu alcance, uma vez que todos os dados são sincronizados localmente na TM-iHub.

Os periféricos de entrada (tais como leitores de códigos de barras e ecrãs de cliente) são controlados pela TM-iHub através de tecnologia ePOS.

Os clientes podem utilizar dispositivos próprios para aceder a dados relevantes, tais como menus, promoções especiais ou para pedirem a própria comida ou bebida sem tocarem na rede do comerciante (Server Direct Print).

PERGUNTAS E RESPOSTAS

P: Onde posso encontrar uma lista do software disponível para a gama TM-Intelligent?

R: Para obter uma lista completa do software disponível para a gama TM-Intelligent, visite www.epson.pt/isv.

P: O que é o ePOS e como se diferencia dos produtos da concorrência?

R: ePOS é uma tecnologia a aguardar patente exclusiva da Epson que controla os periféricos e as impressoras para ponto de venda num ambiente multiplataforma.

P: Qual a complexidade de implementação no meu sistema POS existente?

R: Está disponível um kit de desenvolvimento e um SDK para facilitar o desenvolvimento ou a integração das soluções actuais. Estas ferramentas estão disponíveis para descarga em www.epson.pt/isv.

P: O que acontece caso perca a ligação à Internet? Continua a ser possível fazer transacções?

R: A gama TM-Intelligent permite fazer uma cópia de segurança local dos dados para evitar qualquer perda caso a rede fique desligada. Além disso, a Série TM-DT tem uma poderosa CPU interna e armazenamento para proporcionar flexibilidade total.

P: A TM-DT é apenas uma impressora com PC?

R: Uma TM-DT pode substituir um sistema POS de impressora e PC, além de proporcionar outras vantagens. Permite imprimir a partir de qualquer rede e tem a capacidade de ligação a vários dispositivos para entrada e saída de dados, além de poder controlar qualquer periférico a partir da rede. Além disso, tem uma base compacta que permite poupar custos quando comparada com uma impressora e PC padrão.

P: Só pode ser usada com aplicações Web?

R: A TM-Intelligent funciona perfeitamente com aplicações Web, mas também oferece a melhor escolha para vários ambientes diferentes, como as tradicionais aplicações baseadas em Windows ou aplicações móveis.

**EPSON
COVERPLUS**



*1Coleman Parkes, Epson Retail Research Programme, 2012. *2Futuresource consulting, 2013.

Para mais informações, contacte o seu representante Epson local ou visite www.epson.pt

Epson Ibérica S.A
Sucursal em Portugal
Telefone: 213 035 400
Fax: 213 035 490
epson@epson.pt
www.epson.pt

Serviço Pós-Venda: 707 222 000
Pré Venda: 707 222 111
9:00 – 18:00 (dias úteis)

As marcas comerciais e as marcas comerciais registadas são propriedade da Seiko Epson Corporation ou dos respectivos detentores. As informações do produto estão sujeitas a alterações sem aviso prévio.

EPSON®